

**REVISIÓN Y AJUSTE A LA DOCUMENTACIÓN EN EL SIGEC RELACIONADA
CON LA UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



Estudiante

MARIELDIS PÉREZ DÍAZ

Tutor docente

ING. GALIA ALARCÓN BARRIOS

Tutor empresa

ELINDA BRUGÉS

Gestora documental del proceso

FACULTAD DE INGENIERÍAS

INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÓRDOBA- MONTERÍA

2019

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	5
2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	5
2.2 RESEÑA HISTÓRICA.....	5
2.3 MISIÓN.....	7
2.4 VISIÓN.....	7
2.5 ESCUDO	8
2.6 PRINCIPIOS QUE RIGEN A LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	8
2.6.1 AUTONOMÍA.....	8
2.6.2 INTEGRALIDAD.	9
2.6.3 RESPONSABILIDAD.	9
2.6.4 TOLERANCIA.....	9
2.6.5 TRANSPARENCIA.	9
2.6.6 IDONEIDAD.....	9
2.7 ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.....	10
3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	11
3.1 OBJETIVO GENERAL	11
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
4 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
5 JUSTIFICACIÓN	14
6 ACTIVIDADES PROGRAMADAS.....	16
7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	16
7.1 REVISIÓN Y AJUSTE DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS EN EL SIGEC	16
7.2 REVISIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DEL PROCESO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	21
7.3 REVISIÓN MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES.....	24
7.4 REDACCIÓN DE ACTAS DE REUNIÓN DEL EQUIPO DE MEJORAMIENTO	24
7.5 APOYO EN LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS.	24
7.6 RECOLECCIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	25
8 CONCLUSIONES.....	27

9	RECOMENDACIONES.....	29
10	BIBLIOGRAFÍA.....	30
11.	ANEXOS	31
11.1	ANEXO 1. Manual De comunicaciones Interna y Externa	31
11.2	ANEXO 2. POA de Comunicaciones y Relaciones Públicas	32
11.3	ANEXO 3. Matriz de autoridades y responsabiliddes	33
11.4	ANEXO 4. Formato de encuesta de satisfaccion del cliente.....	34

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Córdoba está comprometida con una comunicación oportuna, veraz, transparente, confiable y entendible, por eso, el manejo adecuado de la comunicación interna y externa es uno de los objetivos del proceso estratégico de Comunicaciones y Relaciones Públicas que busca garantizar la buena imagen de la Institución de acuerdo a su misión, planes y proyectos institucionales.

La unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Universidad de Córdoba contiene en su quehacer los procedimientos de elaboración de productos de prensa, imagen visual corporativa, elaboración de productos radiales, elaboración de piezas audiovisuales, apoyo y asesoría a eventos institucionales, elaboración y seguimiento al Plan estratégico de Comunicaciones. Por lo anterior la Unidad cuenta con dos indicadores los cuales corresponden al indicador de la imagen positiva en los medios de comunicación y la satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados, que al ser medidos brindan una guía para la mejora continua.

Al ser un proceso estratégico de la Universidad de Córdoba la Unidad de Comunicaciones es un eslabón importante para la muestra de eventos y noticias en la que nuestra universidad se encuentra involucrada, como lo es uno de los logros más importantes obtenidos por la Universidad, como lo es la Acreditación de alta calidad.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Razón Social: Universidad de Córdoba - La Universidad de Córdoba, es una Institución de educación superior sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional.

Nit: 891080031-3

Dirección: Carrera 6 No. 77- 305 Montería - Córdoba, Colombia

Código Postal: 230002

PBX: +57(4)7860920

Correo: contacto@correo.unicordoba.edu.co

2.2 RESEÑA HISTÓRICA

A finales de la década de los años 50 y principios del 60 la característica fundamental que compartía el departamento de Córdoba en materia de educación con respecto al resto del país era su baja cobertura en todos los niveles, principalmente en el nivel superior, este hecho, impone el reto a su dirigencia social a impulsar la creación de una institución de Educación Superior que respondiera con calidad y pertinencia a las necesidades de la región. Para esta época el bacteriólogo Elías Bechara Zainúm presentó la idea de crear una institución que permitiera el ingreso a la educación superior de los jóvenes bachilleres del departamento de Córdoba para su formación profesional, que por sus escasos recursos económicos no podían viajar a otras regiones del país a continuar sus estudios.

En marzo de 1964 fue nombrado como primer rector de la Universidad de Córdoba el doctor Elías Bechara Zainúm, por parte del gobernador de esa época, doctor Germán Bula Hoyos. Las primeras oficinas funcionaron en el segundo piso de la Escuela de Bellas Artes de Montería.

El 6 de abril de 1964, y bajo la emblemática frase “Se ha encendido una antorcha. Que no se extinga” se iniciaron las clases, siendo designados como Decanos Julio César Cervantes Lagares de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, y Hernando Rodríguez Romero de la Facultad de Ingeniería Agronómica.

En el año 1966 el Congreso de República expidió la Ley 37 por medio de la cual se le da a la Universidad de Córdoba el carácter de entidad autónoma y descentralizada, regida por el decreto ley 0277 de 1958, que reglamentaba la orientación de las universidades departamentales. En el año de 1970, mediante una sentencia del Consejo de Estado, se le da el carácter nacional a la Institución por haber sido creada mediante Ley de la República, condición que se mantiene en la actualidad y que se puede considerar afortunada para garantizar los recursos financieros para su funcionamiento.

En 1968 la Universidad se trasladó a su actual ubicación, en la Finca Nueva York, kilómetro 3 vía a Cereté. Este año fueron creados los Estudios Generales, una modalidad académica establecida para las dos facultades, como una manera de racionalizar y usar mejor los recursos de docentes y el tiempo de los estudiantes. Estos debían cursar durante el primer semestre las mismas asignaturas. Se creó la Oficina de Registro y Admisiones e inició el programa de Licenciatura en Biología y Química.

La década de los años 70 marca el inicio del trascorrir histórico de la Universidad. Se comienza a crear las diferentes dependencias académico-administrativas para el desarrollo misional como ente educativo de formación profesional.

2.3 MISIÓN

La Universidad de Córdoba es una institución pública de educación superior que forma integralmente personas capaces de interactuar en un mundo globalizado, desde el campo de las ciencias básicas, asociadas a la producción agroindustrial, las ingenierías, las ciencias sociales, humanas, la educación y la salud; genera conocimiento en ciencia, tecnología, arte y cultura y contribuye al desarrollo humano y a la sostenibilidad ambiental de la región y del país.

2.4 VISIÓN

Ser reconocida como una de las mejores instituciones públicas de educación superior del país por la calidad de sus procesos académicos y de gestión institucional, orientada al mejoramiento de la calidad de vida de la región, mediante la ejecución y aplicación de proyectos de investigación y extensión en cooperación con el sector productivo.

2.5 ESCUDO



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

Ilustración 1. Escudo de la Universidad de Córdoba

Fuente: Universidad de Córdoba, 2019, Pagina web: <http://unicordoba.edu.co/simbolos>

El escudo de la Universidad de Córdoba quiere expresar la creación de los programas de Ingeniería Agrícola, Medicina Veterinaria y Licenciatura en Matemáticas y Física, los cuales son los programas con que la Universidad inicia.

La espiga: Ingeniería Agrícola

La serpiente: Medicina Veterinaria

La plomada: Topografía

El símbolo pi: Lic. Matemáticas

2.6 PRINCIPIOS QUE RIGEN A LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

2.6.1 AUTONOMÍA. La Universidad de Córdoba orienta su accionar académico administrativo e ideológico en el marco de la Constitución Política Nacional, lo cual implica el respeto por el pluralismo ideológico, la libertad de

cátedra, de pensamiento, la tolerancia, la libertad de expresión, sin interferencia del poder público en estos asuntos ni en el manejo administrativo o financiero de la institución, primando siempre el interés general, el bien común y el orden público, bajo la inspección y vigilancia del Estado.

2.6.2 INTEGRALIDAD. La Universidad de Córdoba garantizará la formación integral del estudiante en lo científico, tecnológico, artístico y humanístico.

2.6.3 RESPONSABILIDAD. Es la capacidad de la Universidad para reconocer y afrontar las consecuencias de sus acciones. En cumplimiento de ello dará cuenta a la sociedad sobre el carácter de su misión; velará por su cumplimiento y responderá ante ella y el Estado por la calidad y la excelencia académica.

2.6.4 TOLERANCIA. La Universidad de Córdoba en sus planes de educación y en sus programas formativos, promueve el conocimiento y los valores de la persona humana, como el respeto por las ideas ajenas y el reconocimiento y aceptación del otro en sus diferencias.

2.6.5 TRANSPARENCIA. Es la capacidad y la intención de la Universidad de Córdoba para mostrar sus acciones internas de operación y los resultados de las mismas.

2.6.6 IDONEIDAD. Es la capacidad de respuesta oportuna y pertinente que la Universidad de Córdoba tiene con las tareas específicas que se desprenden de su misión, de sus propósitos y de su naturaleza, todo esto articulado con su proyecto institucional.

2.7 ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

ESTRUCTURA ORGÁNICA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

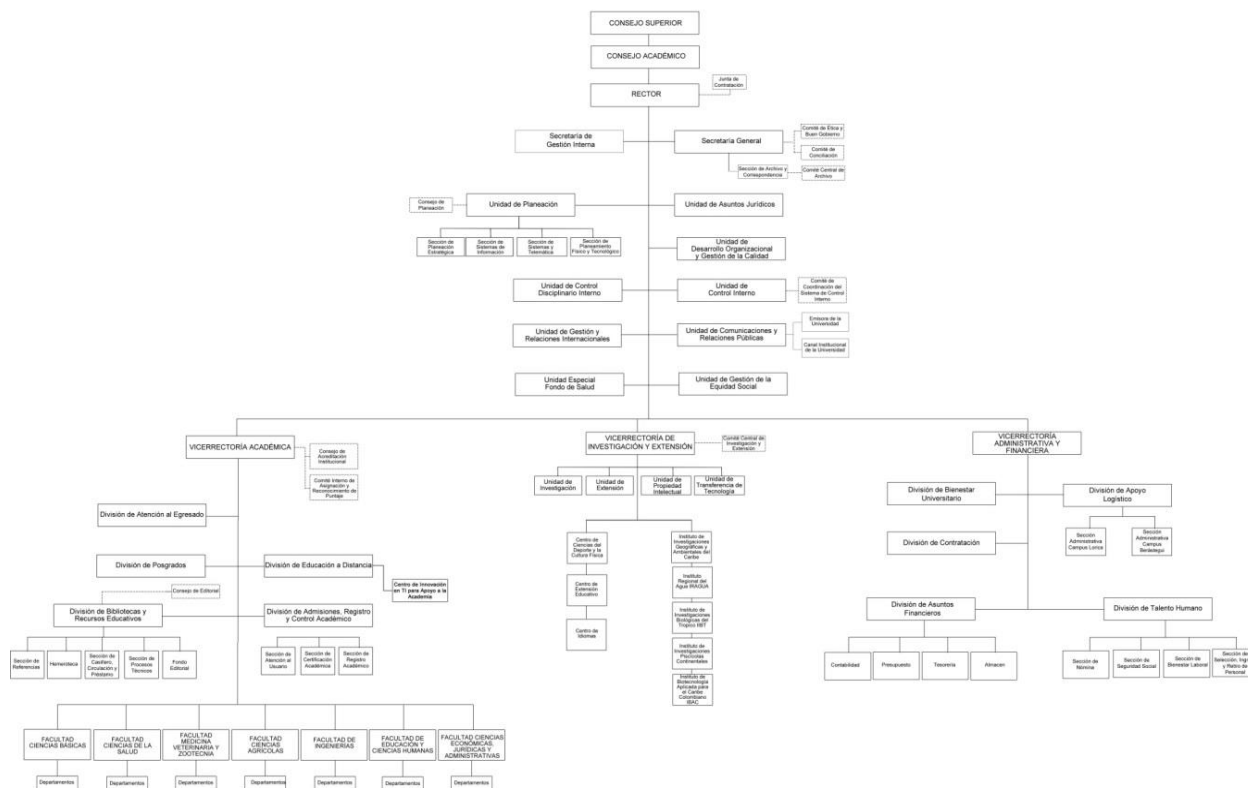


Ilustración 2. Organigrama de la Universidad de Córdoba.

Fuente: Universidad de Córdoba, 2017, Pagina web: <http://www.unicordoba.edu.co/organigrama-general>

3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar revisión y ajuste en la documentación relacionada con la unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Universidad de Córdoba publicada en el SIGEC, a través de la actualización de las versiones de la documentación que lo requiera.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar revisión y ajuste de la documentación existente para el proceso de Comunicaciones y Relaciones Públicas publicada en el SIGEC a través de la actualización de versiones y logros obtenidos como la Acreditación de Alta Calidad.
- Establecer un diagnostico documental del proceso de Comunicaciones.
- Ejercer acompañamiento y apoyo logístico en los servicios prestados por la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas como lo son los grados por ceremonia, evaluación de la satisfacción de los clientes y redacción de actas de las reuniones del equipo de mejoramiento.

4 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Los servicios prestados la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Universidad de Córdoba están comprometidos con la buena imagen de la Institución de acuerdo a su misión, planes y proyectos institucionales por ello en su quehacer busca garantizarlo. Ante lo anterior la unidad de comunicaciones maneja una documentación que hace parte del Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC), en el cual se encuentran publicados documentos que ayudan a la comunicación interna de la Universidad de Córdoba ya que se cuenta con una plantilla de comunicación Interna y Externa, manual de comunicación Interna y Externa, presentación institucional además de formatos, indicadores y procedimientos.

La comunicación Interna y Externa es importante para la Universidad de Córdoba ya que esto garantiza que los canales de comunicación sean manejados bajo los mismos lineamientos, evitando así que la percepción de la Universidad se vea afectada por el mal uso de su nombre e imagen. Por ello la revisión y actualización de los documentos bases de estas comunicaciones se deben mantener actualizadas a medida que la universidad avanza en la mejora continua. Después de haber logrado la Acreditación de alta Calidad documentos como la plantilla de comunicación interna y Externa debió ser actualizada con el nuevo logo de acreditación institucional, al igual que la presentación institucional utilizada por los representantes de la Universidad a las presentaciones en eventos a los que ha sido invitada.

Además de lo anterior durante la revisión de la documentación publicada en el SIGEC por parte del proceso estratégico de Comunicaciones y Relaciones Publicas se evidencio que existen documentos que requieren actualización como es el caso del Manual de

Comunicaciones Interna y Externa, ya que tienen única versión con más de 6 años y que no han sido actualizadas a medida que la universidad logra avances.

El proceso de Comunicaciones y Relaciones Publicas en su documentación concerniente al SIGEC presenta inconvenientes en la actualización de documentos fundamentales que le ayudan a garantizar su calidad como lo son la solicitud de servicios y evaluación de la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados, siendo este último uno de los indicadores de calidad.

5 JUSTIFICACIÓN

El compromiso de la Universidad de Córdoba con la calidad es algo que se ve reflejado en los resultados obtenidos como lo es la Acreditación Institucional en alta calidad otorgada por el Ministerio de Educación mediante la resolución 2956 del 22 de marzo del 2019 y con vigencia de 4 años. Lo anterior es una evidencia del compromiso de toda la comunidad universitaria con la mejora continua, por ello en la Universidad existe el Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC) el cual, “se configura en consideración a lo definido en la misión, visión y el Proyecto Educativo Institucional. Propende por la búsqueda de armonía, de una cultura de calidad y de mejoramiento continuo en cada una de las actividades que se realizan en la Universidad.”

El Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la universidad de Córdoba “propende por la consolidación del sistema interno de aseguramiento de la calidad articulando los procesos estratégicos y de apoyo orientados a los procesos esenciales de Docencia, Investigación y Extensión, promoviendo una cultura de autoevaluación, autorregulación, autogestión y mejoramiento continuo”. Por lo anterior la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas al hacer parte de los procesos estratégicos de la Universidad debe garantizar su mejora continua a través de los métodos utilizados para su evaluación y gestión ya que esta unidad es el canal de comunicación de los procesos esenciales de la Universidad por ello cumple con los requisitos establecidos en los numerales 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad, 5.3 Roles Responsabilidades y Autoridades en la Organización, 6.2 Objetivos de Calidad, 7.4 Comunicación, 8.2.1 Comunicación con el cliente, contemplados en la ISO 9001:2015.

El proceso estratégico de Comunicaciones y relaciones públicas de la universidad de Córdoba al hacer parte del SIGEC, desarrolla actividades que van en pro de la mejora continua por ello establece las acciones y metas del Proceso con base a los lineamientos y objetivos Institucionales, ejecuta las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual del Proceso de Comunicaciones (POA), realiza las actividades contempladas en el Plan Estratégico de Comunicaciones, evalúa las solicitudes de necesidad de la comunidad universitaria y ejecutar las que sean aprobadas según lineamientos establecidos y tiene presente la matriz de autoridades y responsabilidades para la planeación y ejecución de las actividades.

Por lo anterior la Unidad de Comunicaciones debe garantizar que la documentación utilizada como base de la comunicación interna y Externa de la Universidad de Córdoba este actualizada y de manera clara para que se utilicen de manera correcta por parte de todas las dependencias de la Universidad. De igual manera para los servicios prestados por la Unidad de Comunicaciones existen canales de solicitud como lo es el formato de solicitud de servicios y el correo institucional de la unidad lo cual ayuda a las dependencias tener claro los canales de comunicación con los que cuenta la Universidad de Córdoba y el uso correcto de estos.

6 ACTIVIDADES PROGRAMADAS

La siguiente tabla describe la realización de las actividades programadas a través de los 4 meses comprendidos de febrero a mayo del 2019.

Periodo de trabajo en meses				
Febrero		Marzo	Abril	Mayo
Actividades	Revisión y evaluación de la documentación en general correspondiente al proceso de Comunicaciones.			
	Revisión del estado de los documentos publicados en el SIGEC por parte del proceso.			
		Actualización de documentos correspondientes al proceso.		
	Apoyo Logístico en actividades donde el proceso de comunicaciones presta sus servicios.			
	Recomendaciones para el mejoramiento del proceso.			
	Otras actividades relacionadas al cargo.			

Tabla 1: cronograma de actividades

Fuente: elaboración Propia.

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

7.1 REVISIÓN Y AJUSTE DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS EN EL SIGEC

Se realizó una revisión al SIGEC publicado en la página oficial de la Universidad de Córdoba, específicamente al proceso estratégico de Comunicaciones en donde se revisaron los documentos y procedimientos publicados y se identificaron las versiones que debían ser actualizadas:

Nombre del Documento en el SIGEC	Revisado		Estado		Modificación de la versión vigente	
	SI	NO	Actualizado	Desactualizado	SI	NO
Formato Solicitud de servicios	X			X		X
Encuesta de satisfacción del cliente usuario	X			X		X
Memo Remisorio	X			X		X
Formato de verificación de actividades de rendición de cuentas en SIGEC	X			X		X
Manual de Comunicaciones Internas y Externas	X			X	X	
Matriz de Caracterización	X			X		X
Mapa de Riesgos Proceso de Comunicación	X			X		X
Indicador Medición Imagen positiva en medios de comunicación	X			X		X
Indicador Índice de Satisfacción del Cliente	X			X		X
Plantilla de Comunicaciones Internas y Externas	X			X	X	
Presentación Institucional	X			X	X	
Matriz de Flujo de Comunicaciones	X			X		X
Procedimiento para la elaboración de Productos de Prensa	X		X			X
Procedimiento para la elaboración de Productos Radiales	X			X		X

Procedimiento para la Elaboración y Seguimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones	X			X		X
Procedimiento Asesoría y Apoyo a Eventos Institucionales	X			X		X
Procedimiento Piezas Audiovisuales	X		X			X
Procedimiento de Rendición de Cuentas SIGEC	X		X			X
Procedimiento publicación de contenidos web	X		X			X
TOTAL	19	0	4	15	3	16

Tabla 2. Control de la revisión de documentos

Fuente: elaboración propia

De la tabla anterior se pudo extraer la siguiente información:

- Documentos publicados en el SIGEC por el proceso de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Universidad de Córdoba y que posteriormente fueron revisados.

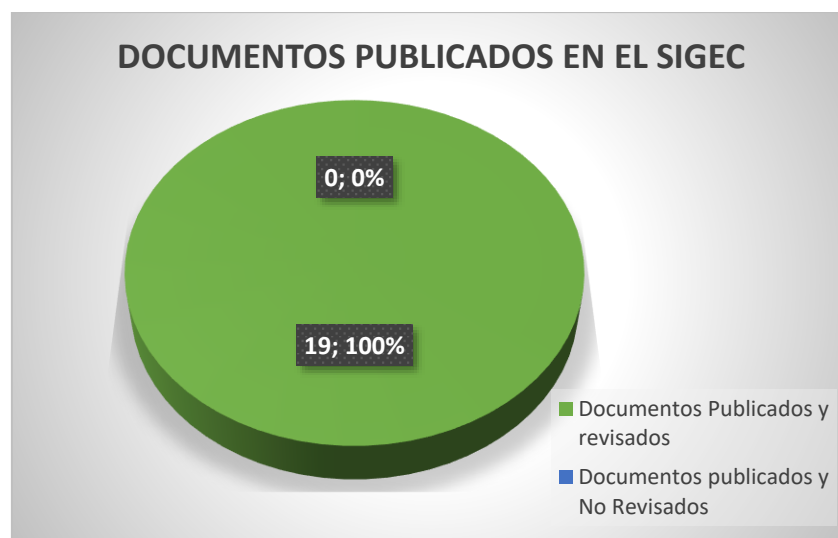


Grafico 1. Representación gráfica de los documentos publicados en el SIGEC y revisados.

Fuente: Elaboración Propia

El grafico anterior se puede evidenciar que se realizó la revisión de los 19 documentos publicados lo que indica el 100%.

- Estado de Actualización de los documentos publicados en el SIGEC

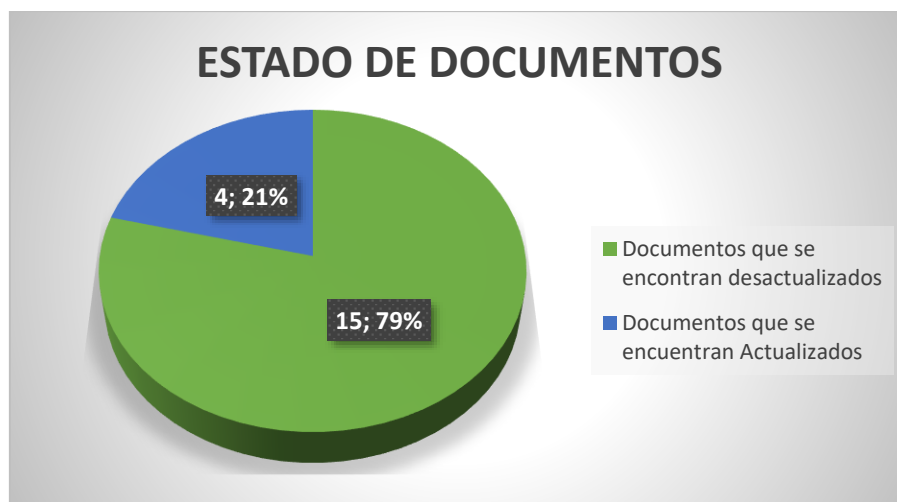


Grafico 2. Representación gráfica de la actualización de los documentos publicados en el SIGEC.
Fuente: Elaboración Propia

De lo anterior se puede evidenciar el estado de los documentos publicados por parte del proceso estratégico de Comunicaciones, indicando que 79% de estos documentos se encuentran desactualizados y solo el 21% de estos se encuentran actualizados.

- Modificación de la versión de los documentos

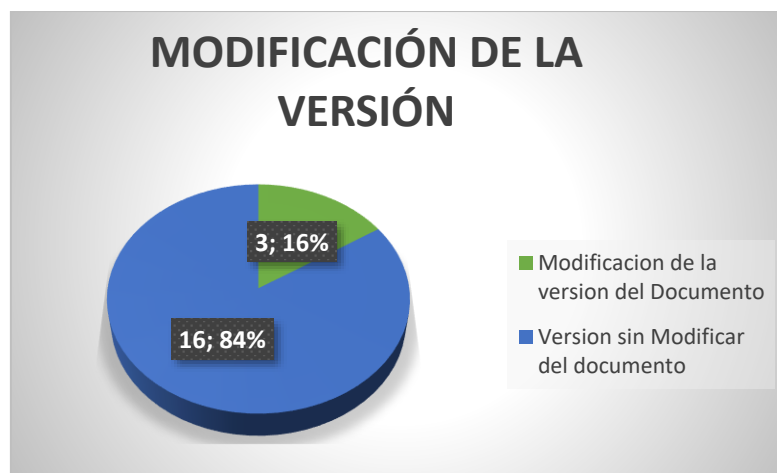


Grafico 3. Representación gráfica de los documentos actualizados y publicados en el SIGEC.
Fuente: Elaboración Propia

De lo anterior se puede concluir que de los 19 documentos publicados en el SIGEC por parte del proceso de Comunicaciones y Relaciones Publicas, se realizó la actualización de la versión de 3 documentos lo que indica un 16% de actualización.

Uno de los documentos actualizados es el Manual de Comunicaciones Interna y Externa el cual tenía única versión con fecha del año 2013, lo que indica que no se encuentra actualizado y esto puede provocar que la comunicación no vaya acorde a los avances y logros obtenidos por la universidad. Por lo anterior se realizaron cambios en este manual fueron:

- En el cuadro de elaboración de documentos se realizaron cambios en el elaborado, revisado y aprobado por, el cual fue reemplazado por proyectado, revisado y aprobado para uso y aprobado para publicación al igual que los nombres de los responsables ya que al pasar el tiempo el personal ha cambiado.
- En Definiciones (punto 3) fueron omitidas las definiciones de Acta de Reunión, Circular Interna y fueron agregadas las definiciones de Membrete Institucional, Presentación Institucional, Plantilla PowerPoint y Marca ICONTEC. Se realiza la definición de Comunicación Interna y Externa.
- En el punto 4.1 correspondiente a Memo Remisorio se realizó el cambio en la imagen correspondiente a este formato.
- En el punto 4.2 se eliminó la información correspondiente a Circular Interna y fue reemplazada por la información referente a Comunicación Interna y Externa.
- En el punto correspondiente a Actas de Consejos y Comité Institucionales (4.3) fue eliminada y sustituida por Presentación Institucional.

Por la obtención del reconocimiento de Acreditación de Alta Calidad para la Universidad también se debió realizar un cambio en el formato de comunicaciones internas y Externa ya que el logotipo utilizado para la promoción de Rumbo a la Acreditación el cual era el utilizado en este formato fue reemplazado por el nuevo logotipo de Acreditada Institucionalmente, además de que al escudo de la Universidad se le agregó el vigilada por Min de Educación. El formato anterior es utilizado por todas las dependencias de la Universidad al igual que en la presentación institucional, por ello la actualización de este es garantiza que la comunicación se maneje bajo los mismos parámetros.

(Anexo 1). Manual de Comunicaciones Internas y Externas

7.2 REVISIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DEL PROCESO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

Se realizó una revisión del POA para poder conocer las actividades a desarrollar por el proceso durante año y así definir su planeación y ejecución. La unidad de Comunicaciones y Relaciones Publicas en su que hacer es responsable de actividades como:

- Prensa: Boletines de prensa y virtual. Periódico institucional. Avisos publicitarios. Ruedas de prensa.
- Radio: Informativo Unicor. Cuñas radiales. Programas institucionales. Clips. Transmisión de eventos especiales.
- Televisión: Videos documentales, promocionales, institucionales y grabación de eventos. Fotografías. Transmisión de productos audiovisuales.
- Página Web: Infoweb. virtual. Correos masivos. Comunicados.

- Redes Sociales: Publicaciones en Twitter, Instagram, Facebook, YouTube.
- Imagen Visual: Diseño de artes publicitarios para eventos académicos, investigativos e institucionales.
- Asesorar y apoyar eventos que evidencien el accionar de la Institución en la comunidad universitaria y externa.
- Generar publicaciones en los diferentes medios de comunicación sobre el quehacer académico institucional
- Consolidar y cubrir la agenda de eventos académicos de las facultades
- Gestionar un programa de promoción para los programas productivos de la institución.
- Divulgar toda la información referente al proceso de Acreditación Institucional a través de los medios masivos de comunicación con los que cuenta la Universidad.
- Realizar piezas de comunicación en radio, prensa, televisión y redes sociales referente a la Acreditación Institucional.
- Diseño y de piezas publicitarias para visibilizar y comunicar el proceso de Acreditación Institucional.
- Dar a conocer a través de los medios internos de comunicación los servicios, programas y actividades orientadas al bienestar de la comunidad universitaria.
- Alimentar las redes sociales con mensajes de los programas y actividades desarrolladas por bienestar institucional y talento humano.

- Publicación a través del periódico institucional de una sección alusiva a: internacionalización, rendición de cuentas, sistema integral de gestión de la calidad - acreditación, seguridad y salud en el trabajo.
- Realizar campaña y/o estrategia de comunicación denominada “Encuentros”, las cuales son reuniones programadas con los diferentes sectores que convergen no solo al interior de la Institución sino de aquellos quienes tienen injerencia como el sector productivo, empresarial, gobierno y comunidad.
- Realizar “Encuentros radiales” en el informativo Unicor.
- Edición y publicación a través de la web y correos masivos institucionales del boletín Noticalidad.
- Enviar información a través del correo institucional a todos los estamentos sobre las acciones que lidera el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar y emitir cuñas radiales alusivas al Sistema Integral de Gestión de la Calidad.
- Realizar estrategia de rendición de cuentas sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo referente al rol establecido en la matriz de autoridades y responsabilidades
- Atender al público que requiere servicios a la unidad de Comunicaciones
- Recibir y enviar correspondencias referentes al proceso de comunicaciones
- Coordinar y reservar el préstamo de los diferentes auditorios de la Universidad "central y cultural"
- Archivar documentación referente al proceso de comunicaciones

- Perfilar, refilar y empastar documentos físicos de acuerdo a las solicitudes de servicio
- Apoyar logísticamente en la organización y adecuación de auditorios

(Anexo 2). POA de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

7.3 REVISIÓN MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES

Se revisa la matriz de autoridades y responsabilidades para saber por qué medio, con qué frecuencia y quien es el responsable de la información de la que se debe rendir cuentas. El proceso de comunicaciones es responsable de mostrar rendición de cuentas de los responsables del Sistema de Gestión de Calidad por medio de Audiencia

Publica, Boletín Noticalidad, Publicación en página web y Boletines.

(Anexo 3). Matriz de Autoridades y responsabilidades

7.4 REDACCIÓN DE ACTAS DE REUNIÓN DEL EQUIPO DE MEJORAMIENTO

El Proceso de Comunicaciones y Relaciones Publicas en busca de la mejora continua realiza reuniones con su equipo de mejoramiento para dar a conocer resultados, definir estrategias y tomar decisiones. Por lo anterior es necesario llevar un acta que evidencie y el control de los compromisos adquiridos por el equipo y los responsables de las actividades que se llevaran a cabo.

7.5 APOYO EN LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS.

En los días 25 y 26 del mes de abril se realizaron los grados por ceremonia, los cuales son organizados por la Unidad, en el los cuales brinde apoyo logístico para que los graduandos se ubicaran de manera correcta, control de acompañantes y ubicación de estos.



7.6 RECOLECCIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La unidad de comunicaciones en su compromiso con la mejora continua maneja dos indicadores de calidad, los cuales son la buena imagen de la Universidad en los medios de comunicación (externa) y la satisfacción del cliente ante los servicios de elaboración de productos de prensa, imagen visual corporativa, elaboración de productos radiales, elaboración de piezas audiovisuales, apoyo y asesoría a eventos institucionales y publicaciones en página Web de la Universidad. Por lo anterior por cada servicio prestado por la unidad se realiza una encuesta de satisfacción por medio de un formato físico, que ayuda a evaluar los servicios y determinar estrategias de mejora.

En esta encuesta se define la fecha, el tipo de cliente (Interno o Externo), dependencia, el servicio prestado (Emisora, Página Web, Redes Sociales, Televisión, Prensa Eventos, Correos masivos, Diseños- Imagen corporativa), además se califica el nivel de satisfacción del servicio (1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Excelente) para las siguientes percepciones: 1- Califique la eficiencia en la prestación de los servicios de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

2- Califique la calidad de los productos que surgen de la prestación de los servicios solicitados a la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

3- Califique la oportunidad de respuesta a su solicitud de productos o servicios requeridos a la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas,

4- Califique la atención recibida por parte de los funcionarios de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, teniendo en cuenta el grado de amabilidad y oportunidad.

5- En su calidad de usuario indique qué nivel de conocimientos tiene sobre los servicios que se prestan en la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

(Anexo 4). Formato de encuesta satisfacción del cliente

8 CONCLUSIONES

Una vez culminado el presente documento es posible afirmar que se cumplieron los objetivos planteados puesto que después de realizada la revisión de la documentación correspondiente al Proceso de Comunicaciones y Relaciones Publicas se logró identificar que existen documentos que no han sido actualizados a lo largo del tiempo y en pro de los logros obtenidos por la Universidad. La actualización de documentos como el manual de Comunicación Interna y Externa publicado en el Sistema Integral de Gestión de Calidad (SIGEC) de la Universidad de Córdoba, presentación Institucional y plantilla de comunicación interna y Externa son un claro ejemplo de lo importante que es ir en el mismo ritmo al que va nuestra universidad. Además de lo anterior se realizó revisión de documentos como Matriz de autoridades y Responsabilidades, Plan Operativo Anual (POA) lo que permitió tener más claridad para la planeación de la ejecución de las actividades de las que el proceso estratégico de comunicaciones es responsable además de establecer y conocer las metas que se tienen a lo largo del año para poder medir el cumplimiento de estos.

También se cumplió con el objetivo de brindar acompañamiento y apoyo logístico en los servicios prestados por la unidad de Comunicaciones y Relaciones Publicas, como fue la participación en la logística de las ceremonias de grado realizadas en el mes de abril del 2019, además de estar y dejar plasmado en actas las reuniones del equipo de mejoramiento donde se determinan y establecen actividades y responsables que van en pro de la mejora continua del proceso, además de darles a conocer documentación importante del proceso, también se realizaron encuestas de satisfacción al cliente frente a los servicios prestados por la Unidad de Comunicaciones lo cual ayuda a medir uno de los indicadores, al realizar estas

encuestas se pudo evidenciar que el formato (físico) utilizado dificulta la recolección de este indicador ya que la mayoría de los servicios prestados se realizan a través del correo institucional.

9 RECOMENDACIONES.

La unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas al ser un proceso estratégico de la Universidad debe garantizar que sus servicios y la calidad de estos vayan en pro de la mejora continua, por ello uno de sus indicadores es evaluado por medio de la encuesta de Satisfacción del cliente, lo que permite evidenciar la percepción de los clientes internos y externos referentes a los servicios prestados por la Unidad. La mayoría de las solicitudes de servicios son realizados por medio del correo institucional de la unidad y la prestación de estos servicios también son de manera virtual por lo tanto la evaluación de este servicio por parte del cliente no se realiza debido a que el formato de la encuesta se encuentra de manera física, ante esta situación la medición del indicador está siendo complicada debido a que el número de solicitudes de servicios es superior al número de encuesta realizadas, lo que indica que el método utilizado no está siendo eficaz para suministrar la información necesaria que permita evaluar el indicador y poder tener resultados que permitan diagnosticar como se encuentran los servicios frente a los clientes y así determinar las acciones para permanecer en la mejora continua

Para mejorar esta situación se plantea la acción de mejora en el método utilizado pasando de manera física a manera virtual para aquellos servicios que se prestan de esta manera como lo son página web, televisión, radio, prensa y diseño. Por lo anterior se debe solicitar a Cintia que este formato sea agregado a la plataforma para que los usuarios puedan realizar su evaluación y así la Unidad pueda llevar el control de este. Luego se debe realizar una capacitación a los miembros de la Unidad sobre esta metodología y socializarlo con los usuarios internos sobre la importancia de evaluar los servicios prestados por esta Unidad ya que se busca la mejora continua del proceso.

10 BIBLIOGRAFÍA

- Universidad de Córdoba (2019). Historia de la universidad. Montería, Colombia: Universidad de Córdoba. Recuperado de: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/historia-de-la-universidad/>
- Universidad de Córdoba (2019). Misión-visión. Montería, Colombia: Universidad de Córdoba. Recuperado de: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/mision-vision/>
- Universidad de Córdoba (2019). Símbolos. Montería, Colombia: Universidad de Córdoba. Recuperado de: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/simbolos/>
- Universidad de Córdoba (2019). SIGEC. Montería, Colombia: Universidad de Córdoba. Recuperado de: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/sigec-inicio/>

11. ANEXOS

11.1 ANEXO 1. Manual De comunicaciones Interna y Externa

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: MCOM-001 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/04/2019 PÁGINA 1 de 8
	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	

ÍNDICE

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES.....	2
4.	CONTENIDO	2
4.1.	MEMO REMISORIO	4
4.2.	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.....	5
4.3.	PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL.....	6
4.4.	MARCA ICONTEC.....	7
5.	CONTROL DE CAMBIOS.....	7
6.	ANEXOS	8

Proyectado por	Elinda Brugés	Firma:
Cargo	Gestor de Calidad	
Revisado y Aprobado para uso por	Juanita Villarreal	Firma:
Cargo	Líder Proceso de Comunicaciones	
Revisado y Aprobado para publicación por	Cesar Reyes Negrete	Firma:
Cargo	Coordinador del SIGEC	

 <small>"VIGILADA MINEDUCACIÓN"</small>	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: MCOM-001 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/04/2019 PÁGINA 2 de 8
	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	

1. OBJETIVO

El presente Manual tiene por objeto establecer los criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna de la Universidad de Córdoba, así como regular, estandarizar y asegurar las comunicaciones externas.

2. ALCANCE

Este documento aplica para la elaboración de todas las comunicaciones oficiales internas y externas generadas por las dependencias de la Universidad de Córdoba.

3. DEFINICIONES

MEMBRETE INSTITUCIONAL: Folio de papel que representa la identidad visual de la Institución.

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA: Comunicación de carácter informativo o normativo, con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios, organizaciones o personas particulares.

MEMO REMISORIO: Comunicación de carácter interno, destinado a transmitir información, orientar, recordar, solicitar, dar instrucciones y pautas a las dependencias o funcionarios, que tenga relación laboral y agilice la gestión administrativa.

PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL: Documento que busca definir parámetros en las presentaciones oficiales (PowerPoint) de la Institución, guardando uniformidad en la imagen y estableciendo criterios de identidad.

MARCA ICONTEC: Destaca la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales.

PLANTILLA POWERPOINT: Formato para la presentación institucional con los parámetros de uniformidad de la imagen y la identidad de la Universidad utilizada como medio de comunicación interna y externa por el personal administrativo y docentes para presentación en talleres, capacitaciones, eventos.

4. CONTENIDO

Las normas establecidas y descritas en el presente documento, son el soporte para la debida y correcta utilización y elaboración de las comunicaciones internas y externas de la Universidad de Córdoba, por lo tanto, se diseñan con base en las Normas Técnicas del ICONTEC y están ajustadas a los requerimientos de la Universidad. Teniendo en cuenta que la Institución está certificada, los logos del ente certificador deben ir en las comunicaciones oficiales de la Institución, así como en los certificados de eventos académicos tales como congresos, seminarios, talleres, acuerdos y resoluciones, ello teniendo en cuenta el manual de imagen del ente certificador para uso de logos.

Cada dependencia tendrá asignado un código alfanumérico de manera tal que se facilite el control de la

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: MCOM-001 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/04/2019 PÁGINA 3 de 8
	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	

correspondencia dentro de la dependencia, sin embargo, su utilización es *opcional* debido a que en la Sección de Archivo y Correspondencia se asigna a cada comunicación la fecha, hora y número de radicación que serán los datos válidos para los trámites que se requieran. Cabe resaltar que las resoluciones y acuerdos se deben realizar en el membrete oficial nombrando la dependencia que la ejecuta.

El Código Alfanumérico se construye de la siguiente forma:

La primera letra indica si la dependencia es Unidad, División o Sección y las siguientes letras serán las iniciales que nombran la dependencia

 "VIGILADA MINEEDUCACIÓN"	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: MCOM-001 VERSIÓN:02 EMISIÓN: 22/04/2019 PÁGINA 4 de 8
	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	

Dependencia	Nombre	Código
Rectoría	Rectoría	REC
Facultades	Facultad de Ciencias Agrícolas	FCA
	Facultad de Ciencias Básicas	FCB
	Facultad de Ciencias de la Salud	FCS
	Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas	FCE
	Facultad de Educación	FED
	Facultad de Ingenierías	FIN
	Facultad de MVZ	FMVZ
Unidades	Unidad Administrativa Especial de Salud	UAES
	Unidad de Asuntos Jurídicos	UAJ
	Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	UCR
	Unidad de Control Disciplinario Interno	UCDI
	Unidad de Control Interno	UCI
	Unidad de Desarrollo Empresarial y Transferencia Tecnológica	UDET
	Unidad de Gestión de la Equidad Social	UGES
	Unidad de Gestión y Relaciones Internacionales	UGRI
	Unidad de Planeación y Desarrollo	UPD
Divisiones	División de Atención al Egresado	DAE
	División de Admisiones, Registro y Control Académico	DARC
	División de Apoyo Logístico	DAL
	División de Asuntos Financieros	DAF
	División de Bibliotecas y Recursos Educativos	DBRE
	División de Bienestar Universitario	DBU
	División de Contratación	DCO
	División de Educación a Distancia	DED
	División de Extensión	DEXT
	División de Investigación	DINV
	División de Postgrados y Educación Continuada	DPE
	División de Talento Humano	DTH
Institutos	Instituto de Investigaciones Biológicas del Trópico	IIBT
	Instituto de Investigaciones Geográficas y Ambientales del caribe	IIGA
	Instituto Regional del Agua (IRAGUA)	IRA
	Instituto de Investigaciones Piscícola Continental (CINPIC)	IIPC

Dependencia	Nombre	Código
Vicerrectorías	Vicerrectoría Académica	VAC
	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	VAD
Secretarías	Secretaría General	SGE
	Secretaría de Gestión Interna.	SGI
Departamentos	Departamento de Artes y Humanidades	DAH
	Departamento de Bacteriología	DBAC
	Departamento de Biología	DBI
	Departamento de Ciencias Acuícolas	DCA
	Departamento de Ciencias Pecuarias	DCP
	Departamento de Ciencias Sociales	DCS
	Departamento de Cultura física, recreación y deporte	DCF
	Departamento de Enfermería	DENF
	Departamento de Español y Literatura	DEL
	Departamento de Estadísticas	DES
	Departamento de Física y Electrónica	DFE
	Departamento de Finanzas y Relaciones Internacionales	DFRI
	Departamento de Geografía y Medio Ambiente	DGMA
	Departamento de Idiomas extranjeros	DIE
	Departamento de Informática educativa	DINF
	Departamento de Ingeniería Agronómica y Desarrollo Rural	DIAD
	Departamento de Ingeniería Ambiental	DIAM
	Departamento de Ingeniería de Alimentos	DIA
	Departamento de Ingeniería de Sistemas y Telemática	DIST
	Departamento de Ingeniería Industrial	DII
	Departamento de Ingeniería Mecánica	DIM
	Departamento de Matemática	DMAT
	Departamento de psicopedagogía	DPS
	Departamento de Química	DQUI
	Departamento de Regencia en Farmacia	DRF
	Departamento de Salud Pública	DSP
Secciones	Sección de Archivos y Correspondencia	SAC
	Sección de Sistemas y Telemática	SST

4.1.MEMO REMISORIO

Definición: Es un formato pre impreso de carácter interno, que se diligencia a mano o digitalmente y cuyo objetivo es transmitir comunicaciones breves y de inmediato trámite, entre las dependencias de la Universidad de Córdoba y sus funcionarios.

(Tamaño del formato: media carta)

 "VIGILADA MINEDUCACIÓN"	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: MCOM-001 VERSIÓN:02 EMISIÓN: 22/04/2019 PÁGINA 5 de 8
	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	

Partes del Memo Remisorio

Fecha: Registrar fecha de envío así: día, mes y año.

Para: Registrar nombre del funcionario a quien va dirigida la nota.

De: Nombre de la dependencia que remite la nota.

Cuadro de Opciones: seleccionar y marcar con (X) donde corresponda.

Observaciones: Describa las observaciones que considere pertinente.

Firma: sólo podrá ser firmada, por el funcionario autorizado para tal fin, según lo regulado en manual de procedimientos o de funciones de la Universidad de Córdoba.

Datos de Recibido: consignar los datos del funcionario que recibe la misma.

 "VIGILADA MINEDUCACIÓN"	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FCOM-016 VERSIÓN: 01 EMISIÓN: 15/01/2013 PÁGINA 1 de 2
	MEMO REMISORIO	

Fecha:			
Para:			
De:			
Urgente:		Enviar Proyecto de Respuesta:	
Para su Información:		Dar Respuesta y Enviar Copia:	
Favor dar su Concepto:		Favor Tramitar:	
Informar por Escrito:		Archivar:	
Encargarse del Asunto:		Enterarse y Devolver:	
Envío a oficina competente:		Diligenciar y Devolver:	
Otro:			
Observaciones:			
Atentamente:	Recibido:		
FIRMA:	Fecha:		
	Hora:		

*Si usted ha accedido a este formato a través de un medio diferente al sitio
<http://web.www3.unicordoba.edu.co/es/calidad/documentos> asegúrese que ésta es la versión vigente*

4.2. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Definición: La plantilla de Comunicación Interna y Externa es un documento que busca definir parámetros en las comunicaciones oficiales de la Institución, guardando uniformidad en la imagen, estableciendo criterios de identidad y dando cumplimiento a lo establecido por el Ministerio de Educación nacional.

Su objetivo es dar un mensaje y se utiliza para responder oficios y suministrar información dentro o hacia el público externo o interno de la Universidad. Estas comunicaciones pueden ser dirigidas a personas naturales o jurídicas según sea el caso. Se utiliza el mismo membrete para este tipo de documentación.

(Tamaño del formato: Carta)

Partes de la Comunicación Interna y Externa:

Ciudad y Fecha: Anotar el nombre de la ciudad seguida de coma (,) y la fecha. (Seguido de una tabulación)

Una vez descargado o impreso este documento se considerará una copia no controlada, por favor asegúrese en el sitio <http://web.www3.unicordoba.edu.co/es/calidad/documentos> que ésta es la versión vigente.

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA		CÓDIGO: MCOM-001 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/04/2019 PÁGINA 6 de 8
	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		

Título: si la comunicación es interna así debe ser el título Aplica sólo para Comunicación Interna, en mayúscula sostenida. (Seguido de dos tabulaciones), si es externa solo debe anunciarse la persona a la que va dirigida acompañada del cargo

Datos del Destinatario: En lo posible escriba los dos apellidos del destinatario, escribir el nombre de la dependencia dentro de la Universidad o la Dirección y ciudad si se tratara de una comunicación externa. Escriba el nombre del departamento o país cuando va dirigida a otro lugar.

Asunto: Constituye la síntesis del tema de la comunicación, expresado máximo en 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar. Se coloca al margen izquierdo de la hoja.

Saludo: ejemplo: Cordial Saludo, Apreciado Dr. Ramírez.

Texto: Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés, omitiendo temas personales y tratando sólo un asunto por comunicación.

Despedida: expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) (Atentamente,) o frase de cortesía terminada en punto (.) (Agradecemos su gentil colaboración.).

Datos del Remitente: nombres y apellidos. No negrita, subrayado o centrado. El remitente es el Jefe de dependencia, oficina, división, según lo autorizado en manual de funciones de la Universidad de Córdoba

Anexos: consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo si se requiere.


Elaboró: (Datos del Transcriptor) consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido, aplica para comunicaciones Internas.

Nota: la firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo.


Pie de página: Se diligencia la siguiente información:




Universidad de Córdoba Carrera. 6ª # 77 – 305 Montería – Córdoba. Telefax: 7860577 ext. *Extensión de la dependencia que emite la comunicación. Contiene los logos de Icontec de acuerdo a la certificación de la norma que tenga la Universidad.*

Página web: www.unicordoba.edu.co – e-mail: *correo electrónico de la dependencia que emite la comunicación.*



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
ESCRIBA AQUÍ EL NOMBRE DE LA DEPENDENCIA, ASESORÍA O FACULTAD



 <small>"VIGILADA MINEEDUCACIÓN"</small>	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: MCOM-001 VERSIÓN:02 EMISIÓN: 22/04/2019 PÁGINA 7 de 8
	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	

4.3. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

La Presentación Institucional es un documento que busca definir parámetros en las presentaciones oficiales (PowerPoint) de la Institución, guardando uniformidad en la imagen, estableciendo criterios de identidad y dando cumplimiento a lo establecido por el Ministerio de Educación nacional. Este debe ser usado para las presentaciones realizadas por el personal docente y administrativo en ponencias, congresos, seminarios, capacitaciones y talleres.

4.4. MARCA ICONTEC (de acuerdo a manual de imagen ICONTEC)

Este protocolo contiene las pautas establecidas por ICONTEC para el uso adecuado de su logotipo de conformidad a la certificación para sistemas de gestión y servicios. La Universidad aplica la marca ICONTEC en el membrete institucional de la *alma mater* en la parte inferior y en la portada de la plantilla de presentación institucional en PowerPoint este es usado en color azul como una de las propuestas que presenta el manual guardando el mínimo de 1,5 cm, la marca de IQNet de certificación de sistema de gestión debe ser usada conjuntamente con el logotipo de certificado de gestión ICONTEC el cual para nuestra Institución corresponde a ISO 9001 de 2015 con certificado número SC 5278-1.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	<ul style="list-style-type: none"> En el cuadro de elaboración de documentos se realizaron cambios en el elaborado, revisado y aprobado por, el cual fue reemplazado por proyectado, revisado y aprobado para uso y aprobado para publicación al igual que los nombres de los responsables. En Definiciones (punto 3) fueron omitidas las definiciones de Acta de Reunión, Circular Interna y fueron agregadas las definiciones de Membrete Institucional, Presentación Institucional, Plantilla PowerPoint y Marca ICONTEC. Se realiza la definición de Comunicación Interna y Externa. En el punto 4.1 correspondiente a Memo Remisorio se realizó el cambio en la imagen correspondiente a este formato. En el punto 4.2 se eliminó la información correspondiente a Circular Interna y fue reemplazada por la información referente a Comunicación Interna y Externa. En el punto correspondiente a Actas de Consejos y Comité Institucionales (4.3) fue eliminada y sustituida por Presentación Institucional. La información correspondiente a Comunicación Interna y Externa fue eliminada 	21-FEB-2013

 "VIGILADA MINEUCACIÓN"	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA		CÓDIGO: MCOM-001 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/04/2019 PÁGINA 8 de 8
	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		

	y reemplazada por el punto 4.4 en el cual se informa sobre la marca ICONTEC.	
--	--	--

6. ANEXOS

11.2 ANEXO 2. POA de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

PLAN OPERATIVO ANUAL

VIGENCIA

PROCESO/DEPENDENCIA/FACULTAD

LÍDER/JEFE/DECANO

ESTRATEGIA (Si las actividades provienen de un Plan Estratégico)						TACTICA					
PLAN RELACIONADO	EJE DEL PLAN RELACIONADO	PROGRAMA ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	META INSTITUCIONAL	INDICADOR INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD DEL PROCESO/DEPENDENCIA/FACULTAD	METAS DEL PROCESO/DEPENDENCIA/FACULTAD	INDICADOR DEL PROCESO/DEPENDENCIA/FACULTAD	VALORACIÓN DENTRO DEL POA	FECHA INICIO	FECHA FIN
Plan de Gobierno 2019 - 2020	RELACIÓN: ACADEMIA-SOCIEDAD-SECTOR PRODUCTIVO	Comunicación Institucional	Generar publicaciones en los diferentes medios de comunicación sobre el quehacer académico institucional	656	Número de publicaciones generadas en medios de comunicación sobre actividades académicas institucionales	Generar publicaciones en los diferentes medios de comunicación sobre el quehacer institucional	656	Número de publicaciones generadas/número de publicaciones programadas	1	21/01/2019	20/12/2019
Plan de Gobierno 2019 - 2020	RELACIÓN: ACADEMIA-SOCIEDAD-SECTOR PRODUCTIVO	Comunicación Institucional	Consolidar y cubrir la agenda de eventos académicos de las facultades	100%	Número de eventos académicos de las facultades programados y cubiertos por comunicaciones	Consolidar y cubrir la agenda de eventos académicos de las facultades	100%	Número de eventos académicos de las facultades cubiertos por comunicaciones / Número de eventos académicos de las facultades programados.	1	21/01/2019	20/12/2019
Plan de Gobierno 2019 - 2020	RELACIÓN: ACADEMIA-SOCIEDAD-SECTOR PRODUCTIVO	Comunicación Institucional	Culminar con el proceso de migración y actualización del Portal WEB	100%	% de ejecución de la migración y actualización del Portal WEB	Culminar con el proceso de migración y actualización del Portal WEB	100%	% de ejecución de la migración y actualización del Portal WEB	1	21/01/2019	30/04/2019
Plan de Gobierno 2019 - 2020	MODERNIZACION ADMINISTRATIVA Y BUEN GOBIERNO	Finanzas Institucionales	Gestionar un programa de promoción para los programas productivos de la institución.	3	Número de programas productivos con agenda de promoción en ejecución.	Desarrollar una agenda de promoción con los programas productivos de la institución.	100%	Ejecución de la agenda de promoción de los programas productivos de la institución.	1	21/01/2019	20/12/2019
Plan de Gobierno 2019 - 2020	MODERNIZACION ADMINISTRATIVA Y BUEN GOBIERNO	Gestión Ambiental	Ejecutar un programa de acción con el fin de comunicar y sensibilizar acerca del uso adecuado de los recursos, el manejo de los residuos y la cultura de la no basura en la población Universitaria, con la participación de la comunidad docente y estudiantil.	50%	Porcentaje de ejecución del programa de acción de Educación Ambiental.	Ejecutar un programa de acción con el fin de comunicar y sensibilizar acerca del uso adecuado de los recursos, el manejo de los residuos y la cultura de la no basura en la población Universitaria, con la participación de la comunidad docente y estudiantil.	100%	Ejecución del programa de promoción sobre el uso adecuado de los recursos, el manejo de los residuos y la cultura de la no basura.	2	21/01/2019	20/12/2019
Plan de Gobierno 2019 - 2020	MODERNIZACION ADMINISTRATIVA Y BUEN GOBIERNO	Gestión Ambiental	Ejecutar el Plan de Gestión Ambiental	50%	Porcentaje de ejecución del Plan de Gestión Ambiental	Desarrollar las actividades de comunicación propuestas en el plan de gestión ambiental (Promoción de fechas ambientales importantes en el año)	10	Número de actividades de comunicación programadas en el plan de gestión ambiental/Número de actividades de comunicación desarrolladas en el plan de gestión ambiental	2	21/01/2019	20/12/2019
Plan de Gobierno 2019 - 2020	MODERNIZACION ADMINISTRATIVA Y BUEN GOBIERNO	Comunicación Institucional	Desarrollar espacios de control social	1	audiencia pública de rendición de cuentas	Ejecutar un programa de rendición de cuentas durante todo el año.	1	Número de actividades realizadas / número de actividades programadas	2	21/01/2019	29/03/2019
Plan Estratégico de comunicaciones	La U te informa	Comunicación Institucional	Prensa: Boletines de prensa y virtual. Periódico institucional. Avisos publicitarios. Ruedas de prensa.	250	Número de actividades de prensa realizadas.	Desarrollar actividades de prensa tales como boletines de prensa y virtual	250	Número de actividades de prensa programadas/ número de actividades de prensa realizadas	1	21/01/2019	20/12/2019
Plan Estratégico de comunicaciones	La U te informa	Comunicación Institucional	Radio: Informativo unicolor. Cuñas radiales. Programas institucionales. Clips. Transmisión de eventos especiales.	800	Número de actividades de radio realizadas.	Desarrollar actividades de radio como: Informativo unicolor. Cuñas radiales. Programas institucionales. Clips. Transmisión de eventos especiales.	800	Número de actividades de radio programadas / número de actividades de radio realizadas	1	21/01/2019	20/12/2019
Plan Estratégico de comunicaciones	La U te informa	Comunicación Institucional	Televisión: Videos documentales, promocionales, institucionales y grabación de eventos. Fotografías. Transmisión de productos audiovisuales.	800	Número de actividades de realizadas.	Desarrollar actividades de tv tales como la pre producción, producción y postproduccion de videos documentales, promocionales, institucionales, grabación de eventos, fotografías, emisiones de productos audiovisuales canal unicolor tv. circuito	800	Número de actividades de tv programadas/número de actividades de tv realizadas	1	21/01/2019	20/12/2019
Plan Estratégico de comunicaciones	La U te informa	Comunicación Institucional	Página Web: Infoweb. virtual. Correos masivos. Comunicados.	1000	Número de actividades de página web y redes sociales realizadas.	Desarrollar actividades de difusión a través dela página web, infoweb, Unicolor Estéreo virtual, correos masivos	1000	Número de actividades de difusión programadas a través de la página web, infoweb, unicolor estéreo virtual, correos masivos y comunicados / número de actividades de difusión programadas a	1	21/01/2019	20/12/2019
Plan Estratégico de comunicaciones	La U te informa	Comunicación Institucional	Redes Sociales: Publicaciones en twitter, instagram, facebook, youtube.	1000	Número de actividades de página web y redes sociales realizadas.	Desarrollar actividades de difusión a través de la publicación en redes sociales, twitter, facebook, instagram, youtube relacionadas con el quehacer institucional (académico, científico, bienestar institucional, calidad, acreditación	1500	Número de difusiones programadas a través de redes sociales twitter, facebook, instagram, youtube / número de difusiones realizadas a través de redes sociales twitter, facebook, instagram, youtube	1	21/01/2019	20/12/2019

Plan Estratégico de comunicaciones	La U te informa	Comunicación Institucional	Imagen Visual: Diseño de artes publicitarios para eventos académicos, investigativos e institucionales.	1000	Número de diseños realizadas.	Desarrollar diseños publicitarios para promocionar eventos de carácter académicos, investigativos e institucionales, bienestar institucional, seguridad y salud en el trabajo, acreditación institucional, rendición de cuentas, sigec.	1000	Número de diseños publicitarios para promocionar eventos de carácter académicos, investigativos e institucionales programados/ número de diseños publicitarios para promocionar eventos de carácter académicos, investigativos e institucionales realizados	1	21/01/2019	20/12/2019
Plan Estratégico de comunicaciones	La U te informa	Comunicación Institucional	Asesorar y apoyar eventos que evidencien el accionar de la Institución en la comunidad universitaria y externa.	250	Número de actividades de visibilidad programadas/número de actividades de visibilidad realizadas.	Asesorar y apoyar eventos que evidencien el accionar de la Institución en la comunidad universitaria y externa.	250	Número de actividades de visibilidad programadas/número de actividades de visibilidad realizadas.	1	21/01/2019	20/12/2019
Plan Estratégico de comunicaciones	Rumbo a la Acreditación Institucional	Comunicación Institucional	Divulgar toda la información referente al proceso de Acreditación Institucional a través de los medios masivos de comunicación con los que cuenta la Universidad.	50	Número de actividades realizadas	Divulgar toda la información referente al proceso de Acreditación Institucional a través de los medios masivos de comunicación con los que cuenta la Universidad.	50	Número de información programada para divulgar referente al proceso de Acreditación Institucional a través de los medios masivos de comunicación con los que cuenta la Universidad/ Número de	1	21/01/2019	20/12/2019
Plan Estratégico de comunicaciones	Rumbo a la Acreditación Institucional	Comunicación Institucional	Realizar piezas de comunicación en radio, prensa, televisión y redes sociales referente a la Acreditación Institucional.	50	Número de actividades realizadas	Realizar piezas de comunicación en radio, prensa, televisión y redes sociales referente a la Acreditación Institucional.	50	Número de piezas de comunicación e radio, prensa, televisión y redes sociales referente a la Acreditación Institucional programadas/Número de piezas de comunicación e radio, prensa, televisión y	1	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Rumbo a la Acreditación Institucional	Comunicación Institucional	Diseño y de piezas publicitarias para visibilizar y comunicar el proceso de Acreditación Institucional.	50	Número de actividades realizadas	Diseño y de piezas publicitarias para visibilizar y comunicar el proceso de Acreditación Institucional.	50	Número de diseños programados para visibilizar el proceso de Acreditación Institucional/ Número de diseños realizados para visibilizar el proceso de Acreditación Institucional	1	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Por tu Bienestar	Plan Estratégico de comunicaciones	Dar a conocer a través de los medios internos de comunicación los servicios, programas y actividades orientadas al bienestar de la comunidad universitaria.	120	Número de actividades de bienestar institucional realizadas	Dar a conocer a través de los medios internos de comunicación los servicios, programas y actividades orientadas al bienestar de la comunidad universitaria.	120	Número de publicaciones programadas en los medios de comunicación internos pr dar a conocer las actividades, servicios y programas de bienestar instiucional/ Número de publicaciones realizadasen los	1	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Por tu Bienestar	Comunicación Institucional	Alimentar las redes sociales con mensajes de los programas y actividades desarrolladas por bienestar institucional y talento humano.	50	Número de mensajes en redes sociales enviados.	Alimentar las redes sociales con mensajes de los programas y actividades desarrolladas por bienestar institucional y talento humano.	50	Número de publicaciones prgramadas en redes sociales sobre las actividades y prgramas desarrollados por bienestar instituciona y talento humano/ Número de publicaciones realizadas en redes sociales	1	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Plan Estratégico de comunicaciones	Comunicación Institucional	Difundir información a través de correos institucionales y página web sobre las diferentes actividades programas y servicios que ofrece bienestar institucional y talento humano.	50	Número de correos nviados.	Difundir información a través de correos institucionales y página web sobre las diferentes actividades programas y servicios que ofrece bienestar institucional y talento humano.	50	Número de difuciones de información programadas a través de correos institucionales y página web sobre las diferentes actividades programas y servicios que ofrece bienestar institucional y talento	1	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	La U en el mundo	Comunicación Institucional	Difundir de información relacionada con la internacionalización a los medios de comunicación externos para su visibilidad e impacto.	60	Número de actividades de internacionalización realizadas.	Difundir información relacionada con el proceso de internacionalización a los medios de comunicación externos para su visibilidad e impacto.	60	Número de difuciones prgramadas sobre el proceso de interncionalización a los medios de comunicaciones externos/Número de difuciones realizadas sobre el proceso de interncionalización a los medios de	1	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	La U en el mundo	Comunicación Institucional	Publicación a través del periódico institucional de una sección alusiva a: internacionalización, rendición de cuentas, sistema integral de gestión de la calidad - acreditación , seguridad y salud en el trabajo.	4	Número de actividades de internacionalización realizadas.	Publicar a través del periódico institucional de una sección alusiva a la movilidad, cooperación e intercambios de conocimiento de carácter internacional.	4	Número de publicaciones programadas en el periódico institucional alusiva internacionalización, rendición de cuentas, sistema integral de gestión de la calidad - acreditación , seguridad y salud en el	1	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Unicórdoba te cuenta, gestión, visibilidad y comunicación ciudadana	Comunicación Institucional	Realizar campaña y/o estrategia de comunicación denominada "Encuentros", las cuales son reuniones programadas con los diferentes sectores que convergen no solo al interior de la Institución sino de aquellos quienes tienen injerencia como el sector productivo, empresarial, gobierno y comunidad.	10	Número de actividades realizadas sobre Rendición de Cuentas	Realizar campaña y/o estrategia de comunicación denominada "Encuentros", las cuales son reuniones programadas con los diferentes sectores que convergen no solo al interior de la Institución sino de aquellos quienes tienen injerencia como el sector productivo, empresarial, gobierno y comunidad.	10	Número de encuentros prrgarmados/ número de encuentros realizados	2	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Unicórdoba te cuenta, gestión, visibilidad y comunicación ciudadana	Comunicación Institucional	Realizar "Encuentros radiales" en el informativo Unicor.	20	Número de actividades realizadas sobre Rendición de Cuentas	Realizar "Encuentros radiales" en el informativo Unicor.	20	Número de encuentros radiales programados/ número de encuentros radiales realizados	2	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Unicórdoba te cuenta, gestión, visibilidad y comunicación ciudadana	Comunicación Institucional	Publicar en la página web institucional toda la información referente a la gestión y gobernabilidad desarrollada que le apunte al cumplimiento del plan de gobierno.	230	Número de actividades realizadas sobre Rendición de Cuentas	Publicar en la página web institucional toda la información referente a la gestión y gobernabilidad desarrollada que le apunte al cumplimiento del plan de gobierno.	320	Número de publicaciones programadas en la página web sobre gestión y gobernabilidad/ Número de publicaciones realizadas en la página web sobre gestión y gobernabilidad	2	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Unicórdoba te cuenta, gestión, visibilidad y comunicación ciudadana	Comunicación Institucional	Realizar video informe de gestión semestrales.	2	Número de actividades realizadas sobre Rendición de Cuentas	Realizar video informe de gestión semestrales.	2	Número de videos de informe de gestión programados /Número de videos de informe de gestión realizados	2	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Unicórdoba te cuenta, gestión, visibilidad y comunicación ciudadana	Comunicación Institucional	Publicar y divulgar en las redes sociales información referente a la gestión y gobernabilidad desarrollada que le apunte al cumplimiento del plan de gobierno institucional.	550	Número de actividades realizadas sobre Rendición de Cuentas	Publicar y divulgar en las redes sociales información referente a la gestión y gobernabilidad desarrollada que le apunte al cumplimiento del plan de gobierno institucional.	550	Número de publicaciones en redes sociales programadas/ Número publicaciones en redes realizadas	1	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Soy Calidad	Comunicación Institucional	Edición y publicación a través de la web y correos masivos institucionales del boletín Noticalidad.	5	Número de actividades de SIGEC realizadas.	Edición y publicación a través de la web y correos masivos institucionales del boletín Noticalidad.	5	Número de ediciones y publicaciones programadas del boletín noticalidad/ Número de ediciones y publicaciones realizadas del boletín noticalidad	2	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Soy calidad	Comunicación Institucional	Enviar información a través del correo institucional a todos los estamentos sobre las acciones que lidera el Sistema de Gestión de la Calidad.	60	Número de actividades de SIGEC realizadas.	Difundir información a través del correo institucional a todos los estamentos sobre las acciones que lidera el Sistema de Gestión de la Calidad.	60	Número de difusiones programadas por el correo institucional sobre SIGEC/ Número de difusiones realizadas por el correo institucional sobre SIGEC	1	21/01/2019	
Plan Estratégico de comunicaciones	Soy calidad	Comunicación Institucional	Realizar y emitir cuñas radiales alusivas al Sistema Integral de Gestión de la Calidad.	6	Número de actividades de SIGEC realizadas.	Realizar y emitir cuñas radiales alusivas al Sistema Integral de Gestión de la Calidad.	6	Número de cuñas realizadas y emitidas programadas sobre SIGEC / Número de cuñas realizads y emitidas sobre SIGEC	1	21/01/2019	

11.3 ANEXO 3. Matriz de Autoridades y responsabilidades



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
1 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
Consejo Superior	Rector Representante del MEN Representante de Presidencia Representante de la Gobernación Representante de los Docentes Representante Directivas Académicas Representante de los Egresados Representante de los Estudiantes Representante del Sector Productivo Representante de los Exrectores	Adoptar el Sistema Integral de Gestión de la Calidad, con base en lo definido en el proyecto educativo institucional de la Universidad de Córdoba	Mantener la integridad del Sistema Integral de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en la institución.	Acuerdo 019 de 2008 - Por el cual se adopta el Sistema Integral de Gestión de la Calidad en la Universidad de Córdoba				
				Procedimiento Gestión del Cambio				
			Revisar, ajustar y actualizar el contenido y la periodicidad del proyecto educativo institucional previo concepto de la Unidad de Planeación y Desarrollo o cuando los cambios se justifiquen.	PPIN-001 Procedimiento Elaboración, Seguimiento y Ajuste del Proyecto Educativo Institucional				
				Estatuto de Planeación				
			Proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el SIGEC y mejorar continuamente.	Lineamientos de Acreditación Institucional NTC ISO 9001:2015 Decreto 1072 de 2015				
			Velar por el cumplimiento de las acciones tendientes a lograr y mantener la Acreditación Institucional.	Cronograma de Acreditación Institucional Plan de mejoramiento de Autoevaluación Institucional				
			Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Institución.					
Representante Legal	Rector	Direccionar al SIGEC hacia el desarrollo de la gestión institucional.	Fomentar la cultura de autoevaluación y mejoramiento continuo al interior de la Universidad	NTC ISO 9001:2015 Decreto 1072 de 2015 Política de autoevaluación	1. Gestión administrativa y académica en	Audiencia Publica	Anual	Planeación



MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
		Designar responsabilidades al equipo directivo con el Sistema Integral de Gestión de la Calidad. Designar representantes del empleador ante el comité de SST y de Convivencia Laboral Requerir informes de gestión y evaluación relacionados con el SIGEC	Asegurar la disponibilidad de los recursos financieros, técnicos y de personal requeridos por el SIGEC Asegurar que la política y objetivos de calidad es adecuada a la misión institucional, coherente con los planes estratégicos y comunicada a todos los servidores públicos. Asegurar que la planificación del SIGEC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos de los usuarios, legales, de la institución y los que establezcan las normas que se adopten. Asegurar de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la Universidad Asegurar el cumplimiento oportuno de los planes y las acciones de mejora de los procesos del SIGEC. Efectuar revisión anual o en el momento que lo requiera el SIGEC.	institucional Política integral de calidad Despliegue objetivos de calidad Lineamientos de Acreditación Institucional Lineamiento de Acreditación de Programas Académicos NTC ISO 9001:2015 Decreto 1072 de 2015 NTC ISO 9001:2015 Decreto 1072 de 2015 PPIN-002 Formulación, seguimiento y ajuste de los planes. PGDC-006 Procedimiento para elaboración y aprobación de planes de mejoramiento PGDC-002 Procedimiento de Revisión por la Dirección	una vigencia 2. Cumplimiento del Plan de Gobierno 3. Mejoramiento del SIGEC mediante la asignación adecuada de los recursos. 4. Velar por el compromiso en Seguridad y Salud en el Trabajo de sus subordinados directos, y supervisión para que se haga lo mismo en los demás niveles jerárquicos. 5. Inspección gerencial de las acciones que velen por la seguridad y salud de los			



MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Comprometer, dirigir y apoyar a los funcionarios para contribuir a la eficacia del SIGEC		funcionarios docentes y no docentes de la Institución.			
			Solicitar y aprobar auditorías al Sistema de Gestión Integral de la Calidad cuando lo considere necesario.					
			Liderar la rendición de cuentas					
			Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST					
Representante de la Alta Dirección ante el SIGEC	Vicerrector Administrativo	Asegurar que se establezcan, implementen, mantengan y mejoren los procesos del Sistema Integral de Gestión de Calidad (SIGEC). Fomentar la cultura de calidad al interior de la Institución asegurando que se promueva la toma de conciencia en el cumplimiento de los	Gestionar los recursos humanos, físicos y financieros que sean necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integral de Gestión de la Calidad.	Resolución 1780 de 2016	1. Mejoramiento del SIGEC mediante la asignación adecuada de los recursos. 2. Verificar la efectividad de los planes de mejoramiento. 3. Validar la implementación de estrategias que aumenten la	Revisión por la Dirección	Anual	
			Apoyar y estimular el cumplimiento de los planes de mejoramiento que definan los procesos del SIGEC.					
			Coordinar la operacionalización de las acciones necesarias para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integral de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno - MECI	Resolución 3523 del 16 de Agosto de 2016, por la cual se conforma el equipo MECI-CALIDAD				



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
4 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
		requisitos de la normatividad aplicable a la Institución, los propios de la Organización y los de los clientes, en todos los niveles	Asegurar que los requisitos de los usuarios se determinan y se cumplen con el fin de satisfacerlas oportunamente mediante la gestión de sus recursos y procesos, dentro del marco de referencia de sus poderes legales.		satisfacción de las partes interesadas. 4. Asegurar que los cambios en materia de seguridad y salud en el trabajo se encuentren orientados hacia el control de los riesgos prioritarios5. Velar porque se contemplen los requisitos mínimos acordes a la Ley en la revisión por la dirección			
			Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integral de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.					
			Aprobación de los planes para la gestión de cambios que puedan afectar a los subsistemas del Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC), en cuanto a normatividad aplicable, infraestructura, instalaciones, nuevos procesos, planes, proyectos, servicios y/o productos.	Procedimiento de Gestión del Cambio				
			Promover la participación de los funcionarios públicos en la planeación y en la autorregulación.					
			Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST					



MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Asesorar a la Rectoría en la toma de decisiones para que se garantice la disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros que sean necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC).					
Coordinador del SIGEC / Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad	Jefe Unidad de desarrollo organizacional y Gestión de Calidad	Proponer planes para la implementación, mantenimiento y mejoramiento de cada uno de los subsistemas que componen el SIGEC Revisar y Aprobar para publicación la documentación del SIGEC	Asesorar a las diferentes Unidades en el mantenimiento y mejoramiento del SIGEC		1. Asegurar que los recursos asignados al SIGEC se encuentren orientados al mejoramiento de sus procesos y de las condiciones laborales. 2. Velar por la mejora continua del SIGEC. 3. Velar por la integración adecuada del SGSST al SIGEC	Boletín Noticalidad	Trimestral	Calidad
			Asegurarse que los documentos elaborados sean identificados y controlados	PGDC-001 Procedimiento para el control de documentos				
			Coordinar las operaciones requeridas para las visitas de Acreditación Institucional.					
			Resolver y plantear soluciones al representante de la dirección cuando se presenten inconvenientes en los equipos de trabajo					
			Elaborar el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, tramitar su aprobación y gestionar su cumplimiento por parte de los procesos del SIGEC.	Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo				
			Reunir la información de entrada para presentar el informe de revisión por la alta dirección.	PGDC-002 Procedimiento de revisión por la dirección				



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
6 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Remitir al proceso afectado las quejas, peticiones y sugerencias y remitirlas para que este las trámite; con el propósito de mejorar y aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes.	PGDC-004 Procedimiento peticiones, reclamos y sugerencias				
			Diseñar y aplicar las metodologías para la evaluación de la satisfacción de los usuarios en los diferentes procesos de la Universidad y presentar los resultados de dichas evaluaciones a los procesos del SIGEC	Procedimiento Evaluación del Nivel de Satisfacción de los Usuarios				
			Promover, organizar, coordinar, asesorar y evaluar la implementación e integración de otros modelos de gestión al SIGEC					
			Coordinar las operaciones para las visitas de certificación, seguimiento y verificación de las entidades certificadoras según las normas técnicas de gestión que haya implementado la institución.					
			Dar a conocer a los líderes de los procesos los resultados de las auditorías de calidad realizadas por el ente certificador de la Universidad.					
			Fomentar el enfoque por proceso de					



MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			manera que haya coordinación y comunicación entre las Dependencias que interactúan					
			Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del SIGEC					
			Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST					
Líderes de Proceso	Vicerrectores/ Decanos / Jefes de Unidad o División, (Según designación)	Liderar su proceso y su equipo de mejoramiento	Fomentar la práctica de la calidad y trabajo en equipo dentro de su proceso		1. Gestión en una vigencia. 2. Mantenimiento y mejoramiento de su proceso. 3. Cumplimiento de las acciones y compromisos adquiridos. 4. Cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a su proceso.	Informe de Gestión Publicación en página web	Anual	Líderes de proceso
		Definir los indicadores del proceso	Elaborar el plan operativo anual de su facultad o proceso y reportarlo en el formato establecido por la Unidad de Planeación y Desarrollo en las fechas establecidas.	PPIN-002 Formulación, seguimiento y ajuste de los planes				
		Definir planes operativos y de mejoramiento para cumplir los requisitos de los usuarios y aumentar su satisfacción	Realizar seguimiento a las actividades del plan operativo anual de su proceso					
		Aprobar los planes de	Reportar al proceso de planeación institucional la información estadística correspondiente en el período establecido por este proceso para tal fin	PPIN-004 Sistema de información estadístico				



MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
		auditorías internas para su proceso. Designar a un funcionario del equipo de mejoramiento como gestor de calidad Revisar y aprobar para su uso los documentos de su proceso	Medir, analizar y tomar decisiones basados en la información arrojada por los indicadores del proceso que lidera y definir planes de mejoramiento cuando se requiera.	PPIN-005 Control de indicadores				
			Revisar, conjuntamente con el equipo de mejoramiento, la ejecución y eficacia de los planes de mejoramiento definidos. Dejar evidencia de este seguimiento en actas.	PGDC-006 Procedimiento para elaboración y aprobación de planes de mejoramiento				
				PPIN-005 Control de indicadores				
				PGDC-004 Procedimiento peticiones, reclamos y sugerencias				
				PMAM-004 - Procedimiento auditoria interna de calidad				
				PMAM-005 - Procedimiento de auditorias de control interno				
			Efectuar con el equipo de mejoramiento revisiones cada seis (6) meses a su proceso con el fin de elaborar o actualizar los documentos del SIGEC.	PGDC-001 Procedimiento para el control de documentos				
			Gestionar los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento de los procesos					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
9 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Informar a la coordinación del SIGEC cualquier cambio que genere modificaciones al proceso que lidera	PGDC-002 Procedimiento de revisión por la dirección PGDC-001 Procedimiento para el control de documentos				
			Solicitar cuando sea necesario las capacitaciones a los funcionarios del proceso para el mejoramiento de competencias requeridas para el desarrollo de sus funciones					
			Divulgar los Procedimientos y los cambios en la documentación de sus procesos a todas las partes interesadas					
			Propender por el cumplimiento de los requisitos de los usuarios, legales, de la institución y otros aplicables cuya responsabilidad sea de su proceso					
			Identificar y controlar los riesgos del proceso, con el apoyo del equipo de mejoramiento del Proceso					
			Mantener actualizada la matriz de requisitos legales y Normograma de su proceso con el objetivo de evitar el riesgo de incumplimiento de la normatividad legal vigente					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
10 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del SIGEC					
			Garantizar el reporte de condiciones o actos inseguros presentes en su proceso que puedan generar accidentes de trabajo o enfermedades laborales.					
			Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa					
			Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST					
			Verificar que la información suministrada para la rendición de cuentas de los roles del proceso, sea veraz y que cumpla con los requerimientos exigidos en la presente matriz.	Acta de verificación				
			Verificar que la información suministrada para la rendición de cuentas de los roles del proceso, sea veraz y que cumpla con los requerimientos exigidos en la presente matriz.	Acta de verificación				



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
11 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
Líder Proceso de Seguimiento y Control	Jefe Unidad de control interno	Designar el equipo de auditores internos de calidad	Fomentar en toda la Institución la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional	Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones	1. Informe de evaluación del desempeño de los procesos 2. Informes de auditorias	Informes publicados en página web	Anual Semestral Según Necesidad	Control Interno
			Coordinar la realización de Auditorías Internas al Sistema Integral de Gestión de la Calidad					
			Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento fijados por los procesos.					
			Realizar revisión cada seis (6) meses del avance de las acciones definidas por los procesos y hacer seguimiento al cumplimiento de las mismas.	PGDC-006 Procedimiento para elaboración y aprobación de planes de mejoramiento				
			Realizar seguimiento al Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo					
			Realizar auditoría al Plan Estratégico de Seguridad Vial					
			Realizar seguimiento a la matriz de peligros y riesgos laborales					



MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
Comité Institucional de Calidad y de Coordinación de Control Interno	<ul style="list-style-type: none">• Rector• Vicerrectores• Decanos de Facultad• El Representante de la Alta Dirección ante el SIGEC. • El Jefe de la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, quien ejercerá la secretaría técnica. • Los Líderes de Procesos	Generar políticas y estrategias que motiven la participación activa de todos los estamentos universitarios en los diferentes procesos del Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC) tomando como base fundamental el Proyecto Educativo Institucional y Plan de Gobierno. Establecer las directrices que garanticen el cumplimiento de las fases del proceso de Acreditación Institucional.	Fomentar la construcción de una cultura de calidad en la Institución, que garantice la satisfacción de los usuarios, el cumplimiento de las normas y mejoramiento continuo del SIGEC, de conformidad con las normas vigentes y las características propias de la Institución.	Resolución 3524 del 16 de Agosto de 2016, por medio de la cual se integra el Comité Institucional de Calidad y el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la Universidad de Córdoba	1. Mejoramiento continuo de los procesos del SIGEC y la gestión Institucional.	Acta de comité	TrimestralTri mestral	Calidad
			Asegurar que la política y objetivos del SIGEC son adecuados a la Misión Institucional, coherente con el plan de gobierno y comunicada a todos los servidores públicos					
			Impulsar los procesos de Autoevaluación Institucional, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Índice de Transparencia y todos aquellos mecanismos definidos en el Sistema Integral de Gestión de la Calidad para el mejoramiento del desempeño de los procesos					
			Efectuar la revisión del Sistema Integral de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, evaluando las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios orientados hacia la mejora Institucional					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
13 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Sugerir mecanismos para mejorar el cumplimiento de los procedimientos, funciones y actividades del Sistema Integral de Gestión de la Calidad					
			Revisar el estado de cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones que corresponden a cada una de los Procesos del Sistema Integral de Gestión de la Calidad (Planes operativos)					
Comité de Autoevaluación y Acreditación Institucional	Rector Vicerrectores Jefe Unidad de Planeación y Desarrollo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad Jefe Unidad de Control Interno Docente y estudiante representante ante el Consejo Académico Representantes de las Facultades	Coordinar las actividades necesarias para el buen funcionamiento del proceso de autoevaluación y acreditación	Establecer planes para que los distintos programas académicos cumplan con los requerimientos normativos inherentes al registro calificado o de acreditación en calidad.	Decreto 1295 de 2010 "Por la cual se regula el registro calificado de programas de Educación Superior"	1. Acciones y políticas de autoevaluación y mejoramiento continuo de los procesos académicos.	Informe de gestión	Semestral	Comité de Autoevaluación y Acreditación Institucional
			Coordinar, planificar, recomendar, y asesorar en los procesos de registro calificado, mejoramiento continuo, acreditación de programas y acreditación institucional de la Universidad de Córdoba.	Acuerdo 270 de 2017 "Por medio del cual se adopta el estatuto general de la Universidad de Córdoba"				



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
14 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
Comité de Acreditación y Currículo de la Facultad	Coordinador del Comité de Acreditación y Currículo de la Facultad, Coordinador de Comité de Acreditación y Currículo de cada Programa Académico, representante de los estudiantes		Apoyar al Consejo de Facultad en la gestión del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad	Acuerdo 172 de 12 de Diciembre de 2016	1. Acciones de autoevaluación y mejoramiento continuo de los programas académicos.	Informe de gestión	Semestral	Comité de Acreditación y Currículo de la Facultad
			Orientar, coordinar y evaluar los procesos de solicitud y renovación de registro calificado y acreditación de alta calidad de Programas Académicos de la Facultad, según directrices del Consejo de Facultad y avalar los documentos para aprobación en Consejo Académico					
			Orientar y coordinar los procesos de rediseños curriculares de los Programas Académicos de la Facultad					
			Proponer al Consejo de Facultad los mecanismos, estructura metodológica y procedimientos relacionados con el currículo que sirvan de base para el proceso de Acreditación de todos los Programas Académicos que ofrece la Facultad					
			Proponer al Consejo de Facultad la reglamentación, mecanismos y procedimientos para los trámites de las diferentes opciones de grado de los programas en la de acuerdo a las normas establecidas por la Universidad					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
15 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Establecer el cronograma del proceso de renovación de registros calificados, autoevaluación y acreditación de calidad de los Programas Académicos de la Facultad y sus respectivos términos de referencia					
			Evaluar el estado, el nivel, los avances, los informes, resultados y productos inherentes al proceso de autoevaluación, solicitud de renovación de registro calificado y Acreditación de los programas de la Facultad					
			Planear, organizar y ejecutar las actividades de sensibilización en la Facultad de acuerdo con los lineamientos del Consejo de Acreditación Institucional					
			Presentar a la Decanatura y al Consejo de Facultad los informes pertinentes					
			Fomentar la participación de la Comunidad Universitaria en los procesos de Acreditación					
			Procurar el cuidado integral de su salud					
			Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					



MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST					
Comité de Acreditación y Currículo de los Programas Académicos	Jefe de Departamento, Docentes de Planta, Representante de los estudiantes		Revisar y evaluar permanentemente los aspectos curriculares del Programa, con el fin de mejorar su calidad académica Recepcionar y evaluar conforme a los criterios establecidos por el Consejo Académico las propuestas de Trabajo de Grado Recepcionar, evaluar y fijar la fecha de sustentación publica del trabajo de grado, de acuerdo a la normatividad establecida por el Consejo	Acuerdo 179 de 12 de Diciembre de 2016	1. Acciones de autoevaluación y mejoramiento continuo del programa académico.	Informe de gestión	Semestral	Comité de Acreditación y Currículo del Programa



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
17 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Proponer y coordinar las políticas y acciones de acreditación del programa para ser adoptadas por el Consejo de Facultad. (concordancia numeral 6 del Acuerdo N° 035 de 2010)					
			Examinar y conceptuar la pertinencia y calidad del correspondiente plan de estudios y los criterios curriculares del mismo. (concordancia numeral 6 del Acuerdo N° 035 de 2010)					
			Realizar todas las actividades indispensables para renovación del Registro calificado, la acreditación de calidad del Programa y todo lo relacionado con la elaboración, corrección o ajustes de currículo del programa					
			Hacer seguimiento semestral al desarrollo del currículo del programa					
			Conceptuar, ante el Comité de Investigación y Extensión de la Facultad, sobre los proyectos presentados y que son de interés para la actividad curricular del programa					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
18 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Proponer al Consejo de facultad los perfiles de los docentes que requiere el Programa					
			Aprobación de los planes de estudio de cada asignatura o curso. (concordancia Parágrafo 2º Artículo 90 Acuerdo No. 004 de 2004)					
			Conceptuar sobre asuntos curriculares solicitado por otras autoridades universitarias					
			Elegir el Coordinador del Comité de Acreditación y Currículo del Programa					
			Elegir el representante de los docentes del Programa ante el Comité de Investigación y Extensión de la Facultad					
			Acordar las fechas de las reuniones ordinarias					
			Procurar el cuidado integral de su salud					
			Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
19 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST					
Equipos de Mejoramiento	* Docentes facilitadores designados por Consejo de Facultad * Profesionales de acreditación de las Facultades * Gestores de calidad * Funcionarios no	Presentar propuestas para la reglamentación y mejora del Proceso ante las instancias correspondientes.	Comunicar y divulgar el Sistema Integral de Gestión de la Calidad a los funcionarios docentes y no docentes de la Institución Apoyar en las diferentes fases de ejecución de la Acreditación Institucional que le correspondan al Proceso, tales como revisión de los factores, características, aspectos e indicadores, recolección de la información, entre otros.		1. Gestión en una vigencia. 2. Mantenimiento y mejoramiento de su proceso. 3. Cumplimiento de las acciones y compromisos adquiridos. 4. Cumplimiento de la	Informe de gestión	Anual	Líderes de procesos



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
20 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
	docentes		Revisar y ajustar los documentos del Proceso de acuerdo a las modificaciones de la normatividad aplicable y/o cambios surgidos en la gestión académico-administrativa de la Institución y retroalimentar a las partes interesadas sobre los cambios efectuados		normatividad vigente aplicable a su proceso.			
			Plantear y apoyar la ejecución de planes de mejoramiento producto de: autoevaluación institucional, auditorías internas y externas de calidad, servicio no conforme, resultados de las revisiones del SIGEC, sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, resultados de la medición de los indicadores, riesgos identificados, encuestas de satisfacción, entre otros					
			Retroalimentar a quien corresponda sobre las decisiones tomadas para la mejora del proceso					
Gestores de Calidad de los Procesos	Funcionarios designados por los Líderes de proceso como Gestores de Calidad/ Profesional de	Proyectar la documentación del Proceso para que sea revisado y aprobado para su uso por parte del Líder	Proponer al Líder, acciones y/o estrategias de mejora para el Proceso					
			Impulsar las reuniones de Equipo de Mejoramiento del Proceso y elaborar el acta respectiva de cada sesión.					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
21 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
	acreditación de las Facultades		Llevar el control de los compromisos adquiridos en cada reunión de equipo de mejoramiento del proceso y presentar el seguimiento al Líder para la toma de las acciones requeridas. Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento fijados en el proceso. Aportar ideas y participar activamente de los planes de divulgación y sensibilización del SIGEC. Retroalimentar al Líder, equipo de mejoramiento del proceso y a los comités que representan o tengan participación, sobre las decisiones tomadas para la mejora del SIGEC Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del SIGEC. Participar activamente en las capacitaciones y actividades de formación relativas al Sistema Integral de Gestión de la Calidad.					
COPASST	Funcionarios delegados por el Rector e igual numero de	Apoyo a la implementación el SG-SST Promocionar la Salud	Planificar, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el SG-SST y como mínimo una vez al año realizar su evaluación.	Resolución 2013 de 1986 Decreto 1072 de 2015 Matriz de identificación de peligros, evaluación y	1. Informe de las investigaciones de los Accidentes de Trabajo y	Boletín	Semestral	Presidente COPASST



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
22 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
	funcionarios escogidos por votación en representación de los trabajadores	laboral en todos los niveles de la empresa, buscar acuerdos con las directivas y responsables del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en función del logro de metas y objetivos concretos, divulgar y sustentar prácticas saludables y motivar la adquisición de hábitos seguros.	<div>Informar al líder del SG-SST sobre el funcionamiento y los resultados del SG-SST.</div> <div>Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del SG-SST.</div> <div>Validar o construir con los jefes de las áreas los planes de acción y hacer seguimiento a su cumplimiento.</div> <div>Gestionar los recursos para cumplir con el plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y hacer seguimiento a los indicadores.</div> <div>Promover la comprensión de la política de gestión integral en todos los niveles de la organización.</div> <div>Apoyar la investigación de los incidentes y accidentes de origen laboral.</div> <div>Participar de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.</div> <div>Implementar y realizar seguimiento del SG-SST.</div>	valoración de riesgos Indicadores del SG-SST	Enfermedades Laborales ocurridos en la Universidad. 2. Cumplimiento del plan anual de trabajo en SST. 3. Acciones de promoción de una cultura orientada hacia la prevención de accidentes y enfermedades laborales.			



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
23 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Procurar el cuidado integral de su salud					
			Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
			Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa					
			Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
			Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST					
			Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST					
Brigada de Emergencia	Brigadistas	Implementar plan de prevención, atención y respuesta ante emergencias	Implementar las actividades contenidas en el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencia	Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencia de la Universidad y sus sedes	1. Gestión para asegurar que las situaciones de emergencia que	Boletín Noticalidad	Semestral	Coordinador de brigada de emergencias



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
24 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
		Manipulación y mantenimiento de Equipos de emergencias	Activar los procedimientos operativos normalizados dado en tipo de emergencia presentada		se presenten, se atiendan de manera tal que reduzca las lesiones materiales y a personas. (Implementación Plan de Emergencia) 2. Implementación de medidas preventivas en materia de emergencia. (Simulacros de evacuación).			
			Mantenimiento de los equipos, sistemas y señalización de emergencia					
			Participar del análisis de vulnerabilidad y amenazas presentadas en la Universidad					
			Apoyo a la gestión de los recursos para los simulacros de emergencias					
			Procurar el cuidado integral de su salud					
			Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
			Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa					
			Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
25 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			sitio de trabajo					
			Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST					
			Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST					
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Funcionarios delegados por el Rector e igual numero de funcionarios escogidos por votación en representación de los trabajadores	Promover medidas de intervención y prevención del acoso laboral, promocionar la Salud laboral en todos los niveles de la empresa, buscar acuerdos con las directivas y responsables del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo para recomendar medidas preventivas y correctivas del acoso	Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.	Resolución 652 DE 2012Resolución 2646 de 2008Resolución 1010 de 2006Decreto 1072 de 2015Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos	1. resultados de los Informes trimestrales con los resultados de la gestión, casos llevados ante el Comité, medidas de intervención y su efectividad.	Boletín (nota: Campañas preventivas) Informe	Semestral	Presidente Comité Convivencia Laboral



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
26 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
		laboral.	Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.					
			Formular planes de mejora y hacer seguimiento a los compromisos,					
			Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.					
			Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones.					
			Procurar el cuidado integral de su salud					
			Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
			Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
27 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
			Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST					
			Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST					
Funcionarios públicos		Interponer peticiones, reclamos y sugerencias a los Procesos del SIGEC en miras a la mejora continua del SIGEC, de igual manera, las quejas relacionadas con acoso laboral.	Cumplir los procedimientos del SIGEC conforme a la política de calidad y los objetivos de calidad. Política y objetivos de gestión integral	Política de Gestión Integral Procedimiento de Inducción y reinducción	Informe de actividades de participación de los funcionarios públicos en las actividades del SG - SST	Evaluación de desempeño	Anual	Líder de proceso de gestión humana
			Participar en las reuniones del Equipo de Mejoramiento del Proceso cuando sea solicitado					
			Participar en la solución de no conformidades detectadas en los procesos en los que participa proponiendo acciones de mejora para prevenir su ocurrencia.					
			Proponer la elaboración o modificación de los documentos necesarios para el desarrollo eficiente de las actividades de los					
		Proponer la elaboración o modificación de los documentos necesarios para el desarrollo eficiente de las actividades de los	Proponer a su Jefe inmediato acciones y/o estrategias de mejora para el SIGEC.					



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
28 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
		Procesos del SIGEC. Sugerir la eliminación de los documentos aprobados dentro del SIGEC que no son pertinentes para las actividades que se desarrollan en la Institución. Velar por el cumplimiento de los requisitos de los usuarios del SIGEC.	Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del SIGEC y en la normatividad vigente. Procurar el cuidado integral de su salud Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa; Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen dentro del SG-SST Reportar inmediatamente todo incidente y accidente de origen laboral Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo; Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de cada subsistema del Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC)	Decreto 1072 de 2015 Lineamientos de Acreditación Institucional Lineamiento de Acreditación de Programas Académicos				



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
29 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
			Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
			Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST					
			Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST					
Representante del SGSST		1. Vigilar la implementación, mantenimiento y mejora del SGSST 2. Revisar los proyectos para asignación de recursos para el mejoramiento del SGSST. 3. Suspender cualquier actividad cuando en su desarrollo se determine el incumplimiento de	Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación; Informar a la Alta Dirección sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Promover la participación de todos los miembros de la UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA en la implementación	Resolución 2117 de 11 de Julio de 2017	1. Informe de gestión sobre el cumplimiento de sistemas, programas, objetivos y metas en materia de seguridad y salud en el trabajo. 2. Implementación y mantenimiento	Informe de Gestión Publicación página web	Semestral	Responsable SGSST



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
30 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
		normas legales vigentes y/o internas relacionadas con el SGSST. 4. Reportar actos o condiciones sub-estándar en su área. 5. Velar por el cumplimiento del plan de trabajo en SST.	del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST Actualizar la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y hacer la priorización para focalizar la intervención. Procurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la eficiencia del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en trabajo de la UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA. Coordinar las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios y los niveles de la organización. Apoyar en la investigación incidentes, accidentes y enfermedades de origen laboral Asegurar la conformación y direccionamiento del COPASST y de Convivencia Laboral Orientar para que se promueva la toma de conciencia de los requisitos en materia de riesgos laborales en todos los niveles de la organización.		del sistema.			




UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
OGRH - 002
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
11/12/2018
PÁGINA
31 DE 31

MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES ANTE EL SIGEC

Rol Frente al SIGEC	Cargo	Autoridad	Responsabilidades	Documento que lo soporta	Rendición de cuentas			
					Que Cuenta Rinde	Por qué Medio	Con que Frecuencia	Responsable de la Información
Contratistas			Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Institución.					
			Hacer buen uso de los elementos de trabajo, máquinas y equipos, de tal forma que se mantengan en buenas condiciones generales pre operacionales					
			Informar a su jefe inmediato cualquier situación de emergencia que comprometa la estabilidad de la empresa en cuanto a personas equipos y maquinas					
			Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
			Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST					

11.4 ANEXO 4. Formato de encuesta satisfacción del cliente

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FCOM-012 VERSIÓN: 01 EMISIÓN: 05/12/2017 PÁGINA 1 DE 1
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE-USUARIO	

Fecha:	Tipo de Cliente - Usuario				Dependencia		
dd/mm/aaaa							
Marque con una X en el servicio prestado							
Emisora	Pagina Web	Redes Sociales	Televisión	Prensa	Eventos	Correos masivos	Diseños - Imagen corporativa
Gracias por realizar la <i>Encuesta de Satisfacción del Cliente</i> . No tardará más de dos minutos en completarla y nos ayudará a mejorar los servicios que presta el Proceso de Comunicaciones de la Universidad de Córdoba.							
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:							
1= Malo		2= Regular		3= Bueno		4= Excelente	
Pregunta				1	2	3	4
1- Califique la eficiencia en la prestación de los servicios de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.							
2- Califique la calidad de los productos que surgen de la prestación de los servicios solicitados a la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.							
3- Califique la oportunidad de respuesta a su solicitud de productos o servicios requeridos a la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas,							
3- Califique la atención recibida por parte de los funcionarios de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, teniendo en cuenta el grado de amabilidad y oportunidad.							
5- En su calidad de usuario indique qué nivel de conocimientos tiene sobre los servicios que se prestan en la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.							
Resultados							